

second, en s'adressant à l'autre, établit une communication qui le reconnaît dans sa différence. Si la violence est une réaction de confrontation brutale, la parole peut contribuer à différer et parfois à éviter le passage à l'acte violent. L'utilisation du langage, comme fondement de la société, est aussi ancienne que l'humanité. Dans un ouvrage récent¹, Philippe Breton explique que, dans les civilisations premières, la parole était un outil qu'on utilisait pour s'adresser tant aux objets, aux animaux et aux esprits qu'aux hommes. L'individu était le porte-parole ou l'interprète du discours de la communauté, de la tradition et d'un ordre qu'on pensait immuable.

L'éloge de la parole...

L'une des grandes évolutions du monde moderne, explique-t-il encore, est d'avoir placé la parole au centre de tout, d'avoir fait des humains ses seuls destinataires et d'avoir permis à l'individu d'en devenir l'auteur. Trois innovations qui se concrétisent dans la démocratie (l'argumentation est devenu un idéal de la communication), dans l'émergence de l'individu (considéré comme sujet unique, doté d'une parole unique, enracinée dans une intériorité propre) et, bien entendu, dans le recul de la violence (la mise en scène publique de la parole a pour vocation de remplacer l'affrontement). La parole possède donc bien des vertus. Elle per-

met de se détacher de toute interprétation et se dégager de tout récit collectif : les mots ne sont plus soudés aux choses ni à celui qui parle. Ils deviennent un lieu de distance par rapport au monde. L'univers qu'ils traduisent est différent de l'univers ressenti. Ils permettent en outre de vivre dans le passé (par l'actualisation de ses souvenirs) et dans le futur (par l'anticipation de ses actions). Là où il y a parole, il y a progrès pour l'être humain, dans ses capacités à prendre en main son destin mais aussi dans ses possibilités à changer le monde. Loin d'être un simple outil fonctionnel, la parole est devenue une modalité de l'existence humaine : elle « contient potentiellement, depuis l'origine, la possibilité d'être au service de plus d'humanité, d'un lien social plus symétrique, plus respectueux de l'autre et plus doux à vivre »².

... et ses limites

Pour autant, le simple fait de parler ne constitue absolument pas une garantie de non-violence : il est des silencieux paisibles et des bavards capables d'une cruauté inouïe. La parole peut tout autant servir à s'exprimer, convaincre et informer (ce sont même là ses trois formes : expressive, argumentative et informative) qu'à mentir, manipuler ou désinformer. Elle peut aussi être porteuse de haine et inciter, sinon déclencher la violence. Il suffit de se rappeler du rôle joué au Rwanda par la Radio-Télévision des Milles Collines, qui eut une grande responsabilité dans le génocide perpétré en 1994 par

les Hutus. C'est bien la parole qui propagea alors sur les ondes des appels à la haine raciale, puis au massacre : « Le peuple doit apporter machettes, lances, flèches, hoes, peaux, râtaux, cious, bâtons, fers électriques, fils de fer barbelés, pierres, et dans l'amour, dans l'ordre, chers auditeurs, pour tuer les Tutsis rwandais » pouvait-on entendre alors. La radio n'hésita pas à prodiguer des conseils de méthode : « Coupez aux articulations » ou « N'oubliez pas les bébés ». La parole n'est pas en elle-même salvatrice. Simplement, elle donne une chance à deux intelligences d'en venir aux mots plutôt qu'aux mains. Le pouvoir de la parole est justement de permettre de s'opposer à la parole du pouvoir. Si elle est forte, ce n'est pas en tant que telle, mais au travers du couple qu'elle forme avec celui qui la reçoit. D'où l'importance d'apprendre à l'utiliser avec pertinence.

Rompre avec nos vieilles habitudes

Jacques Salomé est l'un de ceux qui rêvent qu'un jour la communication puisse être enseignée à l'école comme une matière reconnue à part entière. Psychosociologue et fondateur du Centre de Formation aux Relations humaines qui a vu passer 40 000 stagiaires, il a rédigé une quarantaine d'ouvrages traduits, pour certains, en dix-sept langues. Son enseignement s'appuie sur ce qu'il a lui-même vécu au préalable : « J'ai été pendant longtemps un infirme de la communication. Je savais beaucoup de choses, mais je sentais peu de choses ». Ce qu'il dénonce, c'est le mode relationnel qui semble la base naturelle et spontanée de tout un chacun : le système SAPPE (pour Sourd / Aveugle / Pernicieux / Pervers / Énergétivore). Cela commence par cette habitude des injonctions qui consiste à parler sur l'autre en lieu et place de parler à l'autre : tu dois faire ceci, tu ne dois pas faire cela, tu dois être comme ceci, tu ne dois pas être comme cela. C'est l'abus de la relation « kioxonne » (tu, tu, tu...) qui se résume à la volonté de vouloir dicter aux autres ce qu'ils doivent ressentir, au lieu de chercher à reconnaître et à respecter ce qu'ils ressentent (et qui leur appartient). Cela continue par l'attitude de dévalorisation, largement partagée et

Par où commencer ?

« La non-violence consiste à faire émerger ce qu'il y a de positif en nous. Laissons-nous envahir par l'amour, le respect, la compréhension, l'appréciation, la bienveillance et l'attention envers les autres, plutôt que par les comportements égocentriques, égoïstes, avides, haineux, pleins de préjugés, de suspicion et d'agressivité qui dominent la plupart du temps notre pensée. Nous entendons souvent les gens dire "ce monde est sans pitié et si l'on veut survivre, il faut devenir impitoyable aussi". Permettez-moi d'être en désaccord avec cette affirmation. Ce monde est ce que nous en avons fait. S'il est sans pitié aujourd'hui, c'est parce que nous l'avons rendu impitoyable par nos comportements. Nous ne pouvons changer le monde que si nous changeons nous-mêmes, et cela commence par notre langage et notre façon de communiquer. »

Arun Gandhi, fondateur et président du M. K. Gandhi Institute for Nonviolence

qui se manifeste par l'habitude de percevoir la bouteille à moitié vide plutôt qu'à moitié pleine. On voit chez l'autre surtout ce qui ne va pas bien, bien trop rarement ce qui va bien. « J'aurais tant aimé que mon instituteur remarque que, sur 100 mots de ma dictée, j'en avais orthographié correctement 95, au lieu de me donner un zéro à cause des fautes sur les 5 mots restants », explique Jacques Salomé.

S'écouter pour mieux s'entendre

Et puis, il y a la culpabilisation, cette manie qui nous pousse à rendre l'autre responsable de ce que l'on vit. Tout au contraire, Jacques Salomé nous invite à inscrire sur le fronton de notre existence en lettres majuscules : « Je suis responsable de mes sentiments et de ce que j'éprouve ». Enfin, dernière dérive qui contribue à altérer nos relations avec les autres, cette volonté de maintenir des rapports de domination, l'un cherchant s'imposer, l'autre entretenant sa propre soumission la plupart du temps. Le résultat de ce système se résume dans le principe d'incommunicabilité. Inverser la tendance n'est pas utopique. Mais, pour y arriver, il faut



2. Conférence tenue en mars 2000, à Saint-Nazaire.

“**L'empathie est une compréhension empreinte de respect de ce que les autres vivent.**”

s'imprégner d'autres mécanismes de communication. Il convient, par exemple, de commencer par bien distinguer entre les faits (tels qu'ils se produisent) et les mythologies (croyances, filtres interprétatifs de chacun au travers desquels on les perçoit). Il serait tout aussi intéressant de savoir différencier le ressenti individuel (perception que l'on reçoit) du ressentiment (charge émotionnelle réactivée à un moment donné). Si, déjà, on pouvait bien repérer chacune de ces instances, une hygiène relationnelle pourrait alors s'instaurer. On ne confondrait plus sentiment et relation. Tout au contraire, on saurait accompagner nos émotions et reconnaître l'autre et son ressenti. On éviterait les jugements de valeur et on ne dicterait plus nos certitudes et nos croyances. On proposerait sans imposer, on témoignerait sans convaincre et on influencerait sans soumettre. On éviterait de polluer la relation en instaurant une cohérence relationnelle en sachant demander et refuser, donner et recevoir.

La méthode ESPERE

Jacques Salomé, friand de formules et de jeux de mots, résume sa méthode par le sigle ESPERE (pour Énergie Spécifique pour une Écologie relationnelle essentielle). Elle consiste à répondre aux six besoins relationnels qu'il désigne comme fondamentaux : besoins de se dire, d'être entendu, d'être reconnu tel qu'on est (et non tel qu'on souhaiterait que l'on soit), d'être valorisé, d'évoluer et de rêver. Le point commun de ces besoins, c'est bien la néces-



Il y a soi et il y a l'autre, chacun tenant un bout de la relation.

sité du respect de l'autre dans ce qu'il ressent. L'important n'est pas tant ce qui se passe que la façon dont cela est perçu. « Dans une relation, nous sommes toujours trois. » Il y a soi et il y a l'autre, chacun tenant un bout de cette relation. Mais, pour Jacques Salomé, cette dernière existe bien d'une façon autonome. C'est bien la confusion entre ces trois parties qui explique l'état de guerre qui oppose si souvent les individus entre eux : chacun a le droit de disposer d'une aspiration qui lui est propre, mais pas de vouloir régenter celle de l'autre. C'est la différence entre reconnaître le désir de l'autre et imposer ses désirs à l'autre. Autre postulat, celui qui répartit la communication humaine en quatre fonctions, qui, dans l'idéal devraient s'équilibrer : demander / donner / recevoir / refuser. Chacun doit pouvoir exister dans ces différents domaines, tout déséquilibré étant la marque d'un dysfonctionnement de la relation. Voilà, cela semble simple en apparence, voire simpliste. Pourtant, ces principes peuvent apparaître comme fondateurs d'une meilleure compréhension entre les membres d'une même société qui se côtoient au quotidien en ayant tendance le plus souvent à s'opposer et à s'ignorer. Il suffit simplement pour en être convaincu d'essayer !

La Communication NonViolente*

C'est ce pensent aussi les partisans de la Communication NonViolente*. Son promoteur, Marshall Rosenberg explique³ que face à ce qu'il perçoit comme insécurisant, l'être humain a tendance à réagir le plus souvent de deux façons : par l'agressivité (parce qu'il se défend ou se rebelle) ou par la fermeture et la soumission (parce qu'il a peur et cherche à se préserver ou à nier ce qui l'effraie). Certes, l'agressivité libère et procure un soulagement à court terme. Quant à la fermeture, elle donne provisoirement l'idée qu'on est à l'abri. Ce sont là des comportements de protection. Mais la satisfaction que l'on pourra en tirer n'égale jamais celle que nous éprouvons lorsque, de notre plein gré, nous collaborons avec d'autres ou faisons plaisir à quelqu'un. Toujours selon Marshall Rosenberg, il est dans notre nature profonde d'aimer cela par-dessus tout. S'il existe de multiples façons de favoriser l'émergence du goût pour la coopération chez l'être humain, la spécificité de la Communication NonViolente* est d'utiliser, pour ce faire, le langage. Par une attention portée aux mots et à ce qu'ils cachent ou révèlent, se développe en nous une conscience des choix qui sont les nôtres face à ce qui nous arrive. Le simple fait de chercher à comprendre la vraie motivation de la personne qui, en apparence, nous attaque, contribue à nous rendre moins vulnérable à ce qui était censé nous atteindre. Ainsi, nous pouvons créer un espace où la rencontre demeure possible.

Partir de besoins inassouvis

Si l'objectif est bien de mettre un terme à la croyance selon laquelle ce serait l'autre qui serait à l'origine des sentiments de colère que nous éprouvons, il ne faut donc pas confondre la cause et l'élément déclenchant. Ce n'est pas l'attitude d'autrui qui provoque notre réaction, mais un besoin non assouvi. Notre culture ne nous a jamais appris à identifier ces désirs qui sont au fond de nous et qu'il est au contraire de bon ton de mettre à distance, parce que jugés malsains ou malvenus. Or, ce sont justement ces besoins que la Communication NonViolente* nous propose de sonder et d'identifier pour mieux les gérer et tenter de les satisfaire.

Mais cette démarche ne se limite pas à s'écouter soi-même. Elle implique aussi de se mettre à l'écoute de l'autre. Trop souvent, dans l'échange verbal, on se laisse aller à donner des conseils, rassurer ou exposer son opinion ou sentiment. Bien différente est l'empathie qui permet, en écartant tout préjugé et toute tentative d'enfermer dans un moule d'être présent pour l'autre et ce qu'il éprouve. Apprendre à traduire nos jugements en sentiments et en besoins : tel est donc le message de la Communication NonViolente* qui cherche à créer un courant de respect et de générosité réciproques.

“**Apprendre à traduire nos jugements en sentiments et en besoins : tel est donc le message de la Communication NonViolente*.**”

Le cheminement de la CNV

La méthode proposée par Marshall Rosenberg tient en quatre étapes. Il s'agit tout d'abord de bien séparer l'observation de l'évaluation, en essayant d'objectiver les constats effectués et de comprendre la situation, en se passant de tout jugement ou de toute évaluation (qu'est-ce qui chez l'autre contribue à mon bien-être ou au contraire à mon agacement voire mon agressivité ?). Ensuite, il nous faut identifier les sentiments qu'éveille la situation (en les différenciant de nos interprétations et de nos jugements), en sachant exprimer ce que nous avons ressenti, à cette occasion (suis-je en ce moment joyeux, triste, fâché, etc. ?). Ce n'est

3. Les mots sont des fenêtres : introduction à la Communication NonViolente*, Marshall B. Rosenberg, La découverte, 2005

ÉCOUTER AVEC EMPATHIE

« L'empathie est une compréhension empreinte de respect de ce que les autres vivent qui est avant tout fondée sur la présence : nous sommes pleinement présents à ce qu'ils sont et à ce qu'ils éprouvent. Trop souvent, nous

avons tendance à nous laisser aller à donner des conseils ou à rassurer ainsi qu'à exposer notre opinion ou nos sentiments. Dans la relation à l'autre, il n'y a d'empathie, qu'à partir du moment où nous parvenons à écarter

tous préjugés et jugements à son égard et que nous laissons la possibilité de s'exprimer avant de porter notre attention sur la recherche de solutions ou sur sa demande de réconfort. » Marshall B. Rosenberg

Être écouté avec empathie

« Lorsque quelqu'un vous entend vraiment sans vous juger, sans essayer de vous prendre en charge ou de vous enfermer dans un moule, cela fait un bien incroyable... A partir du moment où j'ai été écouté et entendu, je parviens à percevoir mon univers sous un jour nouveau et à aller de l'avant. Il est étonnant de voir à quel point tout ce qui semblait insoluble trouve une issue dès lors que quelqu'un écoute. A quel point ce qui semblait irrémédiablement confus se dénoue de façon relativement claire lorsque l'on est entendu. »

Carl Rogers

LA COMMUNICATION NON-VIOLENTE

pas pris en considération, cela peut altérer la relation, créer des frustrations, déboucher sur la violence et même le passage à l'acte.

JDA : La Communication NonViolente® occulte totalement la dimension inconsciente : les psychanalystes expliquent que certaines de nos motivations sont enfouies au plus profond de nous et nécessitent un long travail non seulement pour les faire émerger, mais pour réussir à les contrôler. Votre méthode prétend réussir à le faire dans le cours même de la conversation.

Geneviève Wilson : Quand deux personnes cherchent à se rencontrer au niveau d'une relation authentique, ce n'est pas une conversation au sens commun du terme. C'est une « tension vers » pour accueillir l'autre dans sa vérité et aussi révéler sa vulnérabilité. L'empathie et la présence sont les conditions requises pour que la rencontre soit un moment de partage. La CNV actualise ce lien dans le moment présent. Lorsqu'une personne a vécu des épisodes douloureux, elle a encore des souvenirs, des émotions et des besoins qui correspondent à ce passé. Nous ne cherchons pas à remonter aux traumatismes archaïques, à expliquer, mais restons attentifs à ce que cette blessure vient perturber dans la relation qui se tisse dans le moment. C'est justement parce que nous sommes dans « l'ici et le maintenant » que nous sommes en capacité d'identifier le besoin qui est juste et nécessaire de prendre en compte à cet instant-là. L'observation, première étape du processus, favorise par son approche phénoménologique la clarification et l'émergence des motivations et des demandes adaptées pour satisfaire les besoins révélés.

JDA : Beaucoup de méthodologies aspirent à l'universalité. Est-ce le cas de la Communication NonViolente® ou y a-t-il des circonstances où elle n'est pas applicable ?

Geneviève Wilson : Cette démarche possède effectivement une dimension universelle, parce que quels que soit notre âge, notre culture, notre religion, nous partageons tous les mêmes besoins en tant qu'êtres humains, ceux qui sont liés à notre survie (nourriture, logement, sécurité...) et à l'interdépendance avec les autres, comme ceux qui correspondent à notre élan créateur. Ce sont nos stratégies pour satisfaire ces besoins qui peuvent entraîner toutes sortes de « guerres ». Avec, souvent, la confusion entre les désirs et les besoins profonds (exemple de nos modèles de consommation, publicité, etc.). Si l'on comprend bien la

« L'empathie et la présence sont les conditions requises pour que la rencontre soit un moment de partage. »

définition que nous donnons au terme besoin, une énergie motrice, au service de la vie, et non d'une stratégie au service d'un intérêt personnel, dans le but de se venger, par exemple, ou de donner une bonne leçon à l'autre, alors je ne vois pas de circonstances où elle ne pourrait pas agir. Dès lors que nous arrivons à une connexion au niveau de nos besoins réciproques, nous pouvons nous rejoindre dans la même humanité.

Marshall Rosenberg, nouveau gourou ou gentil utopiste ?

Selon Marshall Rosenberg, le monde est peuplé de chacals et de girafes. Les uns critiquent, jugent et se heurtent au conflit. Les autres, adeptes de la Communication NonViolente® (CNV), ignorent les remarques et décèlent la sensibilité sous l'agressivité des chacals. Dans les « écoles girafe » qu'il a créées, il a fait table rase des punitions, récompenses et évaluations. Dans bien des prisons, il a usé de justice réparatrice plutôt que punitive. Objectif de la CNV : apprendre à éradiquer de notre comportement les critiques, les punitions, les récompenses, la culpabilité et le langage du « je n'avais pas le choix ». A remplacer par « la prise de responsabilité de ses sentiments et la formulation de demandes, et non d'exigences, dans un langage positif ». Ainsi, ne dites plus : « Tu ne m'écoutes jamais ! », dites : « Lorsque je parle, pourrais-tu avoir l'élan d'attendre que j'aie fini avant de prendre la parole à ton tour pour répondre ainsi à mon besoin d'expression ? » **Tordu ?** C'est l'exercice à fournir pour ne plus parler la langue des chacals. »

La libre Belgique, 12 avril 2005

JDA : La Communication NonViolente® peut-elle vraiment articuler des besoins et leur reconnaissance mutuelle dans les cas de guerres, de violences conjugales, de divorces conflictuels, etc. ?

Geneviève Wilson : En cas de passages à l'acte, quand le conflit a éclaté, c'est trop tard. La première chose à faire quand il y a violence, c'est de protéger la vie. Quand Marshall Rosenberg a favorisé la rencontre entre Hutus et Tutsis, Palestiniens et Israéliens, ce n'était pas lorsqu'ils étaient en train de s'affronter. Tout se joue en amont, dans ces comportements qui contribuent à détériorer l'image de l'autre, à en faire un ennemi : tendance à le juger, à le cataloguer, à le discriminer. Il convient donc de travailler à une authentique prévention. Notre éducation nous a dressés à nier ce que nous ressentons, ce qui fait que nous ne pouvons ni nous reconnaître tels que nous sommes, ni avoir la compassion d'accepter l'autre tel qu'il est, dans sa différence, dans son originalité, dans sa souffrance. Il est essentiel de développer dès l'enfance, cette intelligence émotionnelle qui permet non seulement d'identifier les ressentis, mais de les accueillir pleinement et d'apprendre à les relier aux besoins.

JDA : Mais il y a quand même des besoins qui semblent irrémédiablement antagonistes. Comment arriver à les articuler ?

Geneviève Wilson : Il n'y a pas de besoins antagonistes. Quelquefois, les moyens pour les satisfaire, divergent. Reconnaître un besoin et encore plus l'exprimer à soi-même et à l'autre est essentiel. Quand le besoin est entendu par l'autre, le soulagement est grand et quasiment

satisfait à 50 %. La CNV incite à la co-responsabilité : quand nous satisfaisons nos besoins, si nous le faisons au détriment des autres, nous le paierons très cher. Ce n'est pas simplement une méthodologie, c'est une spiritualité laïque qui est fondée sur la conviction que nous sommes reliés avec tous les autres êtres humains et interdépendants avec tout ce qui vit.

« Un autre mode de dialogue est possible. »

JDA : Pourtant, la conciliation et le compromis n'ont pas beaucoup de succès dans notre pays, comme le montre l'échec relatif de la médiation familiale...

Geneviève Wilson : Nous ne parlons pas de compromis. Si entre deux personnes il y a la moindre impression d'avoir été manipulé, il en restera des traces. La Communication NonViolente® est un moyen de faire ensemble, d'exercer son pouvoir avec les autres (et non sur les autres). De donner et recevoir en évacuant les sentiments de peur, de culpabilité ou de honte, qui sont des facteurs de nouvelles violences. Si vous êtes contraint de faire quelque chose, vous ne serez pas satisfait et vous le ferez payer à l'autre dans la relation. Tout au contraire, si vous atteignez la dernière étape du processus : faire une demande qui ne soit pas une exigence (c'est-à-dire à laquelle on peut vraiment répondre non), vous éviterez de reconstituer un contexte potentiellement violent. Vous établirez un pont avec l'autre qui résistera à la peur et permettra le respect réciproque des valeurs profondes qui nous portent. La médiation qui utilise le processus de Communication

NonViolente® ouvre un contexte où les médiateurs vont pouvoir clarifier leurs besoins, rechercher ensemble des solutions qui respectent les besoins prioritaires exprimés, et aussi explorer, comme un apprentissage, un autre mode de dialogue possible.

JDA : Comment votre méthode se diffuse-t-elle aujourd'hui ? Quels sont ses succès, ses échecs et ses ambitions ?

Geneviève Wilson : La culture qui domine dans notre pays est une culture de la peur et de la stigmatisation avec du mal à reconnaître l'autre dans ses différences et ses ressemblances. En même temps, cela a un coût élevé. La nécessité de redonner une place centrale à l'humain est souhaitée tant par les citoyens que par les institutions. La Communication NonViolente®, simple dans sa méthode, parce qu'elle change nos habitudes, demande un apprentissage, une expérience et un appriovissement mutuel. Notre association propose des formations, mais aussi des groupes de pratique qui aident les personnes à faire leurs gammes dans cette approche qui constitue une véritable philosophie de vie. Il y a de plus en plus de personnes qui se retrouvent pour expérimenter cette démarche qui leur apportent plus d'harmonie dans les relations, plus de vitalité et de joie. La CNV leur permet d'être en phase avec leur vérité et leur puissance intérieure, tout en se reliant authentiquement aux autres.

Contact : Association pour la Communication NonViolente®
13 bis, boulevard Saint-Martin,
75003 Paris
Tél. 01.48.04.98.07
Mél : acnvfrance@wanadoo.fr
Site : www.nvc-europe.org

FICHE PRATIQUE

LA COMMUNICATION NON-VIOLENTE

Les communications non verbales de l'enfant

Le langage de l'enfant ne se limite bien entendu pas aux mots... On distingue cinq types de langage chez les tout-petits qui, chacun, sont à prendre en compte.

- Si les bébés et les jeunes enfants n'ont pas beaucoup de mots pour parler, ils ont beaucoup de langages pour se dire.
- On peut distinguer chez eux cinq types de langages. L'un des premiers est l'**expression gestuelle**. Ce sont ces signaux produits en permanence par le corps dans ses échanges avec l'environnement. Le regard, le sourire, la respiration, les tensions, le rythme, l'énergie comme les silences sont des messages le plus souvent difficilement contrôlés par l'émetteur mais très vite interprétés par le récepteur et qui ont autant sinon plus de signification qu'une affirmation verbale. Puis viennent les **passages à l'acte** qui constituent de brutales interruptions dans la réalité, comme des décharges agressives liées à une trop grande angoisse, à un refus insupportable ou à un conflit. Que ces actes se manifestent sous forme d'auto-agression ou d'agression dirigée vers autrui, ils ne sont ni spontanés, ni gratuits et doivent être interprétés pour ce qu'ils sont : la manifestation de l'absence de médiation par la parole ou le symbolique.
- On peut aussi s'intéresser aux **rituels** innombrables mis en place par les enfants pour apprivoiser le monde extérieur et tenter de l'intégrer : « doudou » au moment de l'endormissement, petits tas

faits avec la nourriture dans l'assiette, façons de marcher sur le bord du trottoir sans mettre les pieds sur l'arête ou l'interstice.

- **La somatisation** prend une place toute particulière : ce qui ne se dit pas en mots va se manifester sous la forme de maux. Le corps est un puissant émetteur de messages qui va exprimer les souffrances, les conflits les interrogations et les non-dits. Répondre à cette somatisation en cherchant les causes et en médicalisant, c'est répondre de travers et rater le sens de ce qui se dit. Il faut au contraire apprendre à l'enfant à mettre des mots sur son vécu et lui faciliter ainsi l'accès à la symbolisation.
- Dernière manifestation de langage non verbal : la **symbolisation**. L'enfant ne perçoit dans la réalité qu'une infinie partie à la fois morcelée et discontinuée. C'est en grande partie grâce au jeu qu'il va se relier au monde qui l'entoure en lui permettant d'expérimenter l'éventail des possibles et de s'exercer à la maîtrise de son environnement. Tous ces supports doivent être perçus et interprétés au-delà de leur stricte expression : il convient alors de répondre plus à ce qui se cache derrière qu'à la simple partie visible de l'iceberg.

D'après : Papa, Maman, écoutez-moi vraiment / Pour comprendre les différents langages de l'enfant, de Jacques Salomé, Albin Michel, 1989

Quand je te demande de m'écouter !

Ce texte de Jacques Salomé est à transmettre, à lire et relire, à méditer et à discuter dans le respect de l'autre. Sur le chemin de la communication non-violente...

- Quand je te demande de m'écouter et que tu commences à me donner des conseils, je ne me sens pas entendu.
- Quand je te demande de m'écouter et que tu me poses des questions, quand tu argumentes, quand tu tentes de m'expliquer ce que je ressens ou ne devrais pas ressentir, je me sens agressé.
- Quand je te demande de m'écouter et que tu t'empares de ce que je dis pour tenter de résoudre ce que tu crois être mon problème, aussi étrange que cela puisse paraître, je me sens parfois plus en perte de sens.
- Si tu fais pour moi, tu contribues à ma peur, tu accentues mon inadéquation et peut-être renforces-tu ma dépendance.
- Quand je te demande ton écoute, je te demande d'être là, au présent, dans cet instant si fragile où je me cherche dans une parole parfois maladroite, inquiétante, injuste ou chaotique. J'ai besoin de ton oreille, de ta tolérance, de ta patience pour me dire au plus difficile comme au plus léger.
- Oui, simplement m'écouter... sans excuse, ni accusation, sans dépossession de ma parole, sans tentative d'appropriation de ce que je te dis.
- Écoute, écoute-moi quelquefois !
- Tout ce que je te demande, c'est de m'écouter. Au plus proche de moi. Simplement accueillir ce que je tente

FICHE PRATIQUE

LA COMMUNICATION NON-VIOLENTE

de te dire, ce que j'essaie de me dire, car c'est cela le plus difficile.

- Ne m'interromps pas dans mon murmure, n'aies pas peur de mes tâtonnements et de mes imprécations. Mes contradictions comme mes accusations, aussi injustes soient-elles, sont importantes pour moi. Je ne me sens pas de toi, mais c'est vrai, j'ai besoin de toi à ce moment-là.
- Par ton écoute, je tente de dire ma différence, j'essaie de me faire entendre surtout de moi-même. J'accède ainsi à une parole propre, à une parole mienne, celle dont j'ai été longtemps dépossédé.
- Oh non ! Je n'ai pas besoin de conseils ou de réassurances dans ces moments-là ! Je peux agir par moi-même et aussi me tromper. Je ne suis pas impuissant, parfois démuné, découragé, hésitant, pas toujours impotent. Si tu veux faire pour moi, tu contribues à ma peur, tu accentues mon inadéquation et peut-être renforces-tu ma dépendance. Quand je me sens écouté, je peux enfin m'entendre.
- Quand je me sens écouté, je peux entrer en reliance. Établir des ponts, des passerelles, certes, incertains et fragiles entre mon histoire et mes histoires, mais j'avance.
- Je peux relier des événements, articuler entre elles des situations, donner du sens à des rencontres ou simplement accepter mes émotions. Dans la trame de mes interrogations, tisser ainsi l'écoute de ma vie. Oui, ton écoute peut être passionnante. S'il te plaît, écoute-moi et entends-moi.
- Et, si tu veux parler à ton tour, attends juste un instant, que je puisse terminer et je t'écouterai à mon tour, mieux, surtout si je me suis senti entendu dans cet espace de moi, plus ouvert à toi.

Jacques Salomé
Site Internet : www.j.salome.com

La CNV selon Marshall Rosenberg

Ce tableau précise vers quoi tend la Communication NonViolente® pour soi et pour l'autre.

Exprimer avec clarté ce qui se passe en moi sans faire de reproche ni de jugement	Recevoir avec empathie ce qui se passe en l'autre sans entendre critique ni reproche
<ol style="list-style-type: none"> 1. Les observations de ce qui contribue ou non à mon bien-être. 2. Comment je me sens en relation avec ces actions. 3. Les besoins qui sont à l'origine de mes sentiments. <p>« Lorsque je vois (entends)... je me sens... parce que j'ai besoin... »</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les observations de ce qui contribue ou non à son bien-être. 2. Comment elle/il se sent en relation avec ces actions. 3. Les besoins qui sont à la source de ses sentiments. <p>« Lorsque tu vois (entends)... est-ce que tu te sens... parce que tu as besoin... »</p>
Exprimer mes demandes clairement et sans qu'il y ait d'exigence	Recevoir avec empathie les demandes de l'autre sans entendre la moindre exigence
<ol style="list-style-type: none"> 4. Les actions concrètes que je voudrais voir entreprises. <p>« Et j'aimerais que tu.../que vous... »</p>	<ol style="list-style-type: none"> 4. Les actions concrètes qu'elle/il voudrait voir entreprises. <p>« Et souhaiterais-tu que je... ? »</p>

© 1966 Marshall B. Rosenberg, tous droits réservés



Un exemple de gestion de conflit en CVL

La communication non-violente permet de traiter les conflits en CVL de manière plus souple, et surtout dans le respect de chacun.

• Michel, l'animateur, sent sa colère monter. Le groupe doit repartir. Le car est en train de faire tourner son moteur. Et il manque Mathias et Farid. Cela fait une heure qu'ils auraient dû être là. Enfin, les voilà. Michel explose : « Non, mais vous avez vu à quelle heure vous arrivez ? On ne peut vraiment pas vous faire confiance. Vous ne respectez rien. Le groupe vous attend depuis une heure. » « Ça va, tu vas pas nous gaver pour un peu de retard. On est allés acheter des souvenirs pour nos familles », répond Mathias. « Montez dans ce car et tenez-vous tranquille. On règlera ça plus tard. Mais ça ne se passera pas comme cela ! », réplique Michel.

Cette scène classique d'un centre de vacances et de loisirs pourrait-elle se dérouler autrement, si elle était gérée par la méthode de la communication non-violente ?

1. Observation

• Il convient tout d'abord de faire très attention à la communication non verbale (soupirs, intonation de voix) afin que, dans l'énonciation, on reste au plus près collé à la réalité. « Nous avons rendez-vous ici, il y a une heure, le car vous attend pour partir. » Présentés ainsi, les faits sont incontestables.

2. Sentiment

La seconde étape laisse la place au vécu émotionnel. « Je suis en colère de vous avoir attendu, car... », « Je suis déçu par votre attitude, car... », « J'étais inquiet, car... ».

Commencer la phrase par « je » permet de prendre la responsabilité de ses sentiments et de montrer que l'on en est responsable. En disant plutôt « je me sens » plutôt que « je sens », on est plus sûr de ne pas mêler l'expression des sentiments avec des jugements de valeur. Il est alors possible d'exprimer toutes ses insatisfactions : les reproches sont alors reliés à ce qu'on ressent, et non à un procès d'intention.

3. Besoin

Être à l'écoute du besoin / des besoins qui est / sont à l'origine du sentiment éprouvé. « J'ai bien entendu les raisons de votre retard qui correspondent aux besoins que vous aviez d'aller faire vos achats. De mon côté, je suis garant du contrat de l'autocariste qui doit partir à une heure précise (il y en a peut-être d'autres : respecter les autres jeunes qui étaient à l'heure, être rassuré sur un éventuel accident

qui aurait pu arriver aux deux jeunes...). » Parce que les ressentis ont été exprimés auparavant, la présentation des besoins peut éviter les reproches jugeant.

4. Demande

Conclure par une demande claire, concrète, ouverte (réponse : « oui / non »), réaliste, réalisable et qui laisse le choix. « Si vous étiez placés devant la même situation, que pourriez-vous faire pour répondre à la fois à vos besoins et aux miens ? » Il est bien rare que face à une telle question, les deux jeunes ne fournissent pas eux-mêmes les réponses. « On aurait pu peut-être les faire avant, mais on avait oublié », affirme Mathias. « ... et puis, on aurait pu vous prévenir : vous ne saviez pas où on était. » Sinon on peut dire : « En me prévenant sur mon portable, dont je vous ai donné le numéro au début du séjour, j'aurais pu vous dire de vous presser et je n'aurais pas été inquiet ». Pour énoncer ce que nous attendons vraiment... on peut se poser la question : « Qu'est-ce que j'ai envie que la personne fasse pour contribuer à ce que mon besoin soit satisfait ? »



Apprendre à exprimer ses attentes autant qu'à écouter les besoins de l'autre est indispensable.

Ressources

LA COMMUNICATION NON-VIOLENTE



Heureux qui communique / Pour oser se dire et être entendu
Jacques Salomé,
Albin Michel, 9,50 €

L'auteur présente la communication comme une sève fertile qui circule dans les relations humaines. Pourtant, de nombreux dysfonctionnements et blocages provoquent une dévitalisation et une déperdition aboutissant à nombre de souffrances et de peurs profondes. Cela provoque à la fois communication et détresse. Compensation tout d'abord dans la fuite en avant, dans l'agir tant au niveau professionnel que militant (syndicaliste, associatif ou politique). La détresse ensuite qui se manifeste de diverses manières : le culte du paraître, le besoin effréné de loisirs et de voyages lointains et inaccessibles, la surconsommation, l'absorption massive de médicaments. Le déficit de communication transformerait ainsi la personne humaine en un être infirme relationnel, inadapté dans le partage et handicapé dans la relation proche. Mais comment donc permettre au relationnel de reprendre le dessus sur le réactionnel, l'harmonie sur l'incompréhension et l'intolérance, la convivialité sur les frustrations et les incompréhensions ? Jacques Salomé propose d'instaurer une véritable « écologie relationnelle » qui permettrait d'utiliser sainement les signes verbaux et non verbaux, infra-verbaux et ultra-verbaux, afin d'établir des échanges qui soient significatifs et valorisants.



Les mots sont des fenêtres : introduction à la communication non-violente
Marshall B. Rosenberg,

La découverte, 15,20 €

La plupart d'entre nous avons été éduqués dans un esprit de compétition, de jugement, d'exigence et de pensée de ce qui est « bon » ou « mauvais ». Au mieux, ces conditionnements peuvent conduire à une mauvaise compréhension des autres, au pire, ils provoquent colère ou frustration, et peuvent conduire à la violence. Une communication de qualité entre soi et les autres est aujourd'hui une des compétences les plus précieuses. Au travers d'exemples, d'exercices, de récits et d'illustrations issus de son expérience et des formations qu'il dispense, l'auteur propose une méthode qui mérite qu'on s'y attarde quelque peu. Par un processus en quatre points, Marshall Rosenberg met ici à notre disposition un outil très simple dans son principe, mais extrêmement puissant, pour améliorer radicalement et rendre vraiment authentique notre relation aux autres. Nous avons tellement l'habitude de répondre selon le proverbe « la meilleure défense c'est l'attaque ». Mais, c'est la voie qui doit nous apprendre à manifester une compréhension respectueuse à tout message reçu, à briser les schémas de pensée qui mènent à la colère et à la déprime, à dire ce que nous désirons sans susciter d'hostilité, à communiquer

en utilisant le pouvoir guérisseur de l'empathie. Bien plus qu'un processus, c'est un chemin de liberté, de cohérence et de lucidité qui nous est ici proposé.



Développer des relations de coopération en milieu professionnel pour sortir des rapports de force

Michel Bernard,
Chronique Sociale, 12,16 €

Trop souvent, s'établit une relation qui tourne en rond autour de l'accusation de l'un et de la justification de l'autre, qui polarise le débat autour de l'accord et du désaccord et qui répartit les interlocuteurs entre les rôles de victime et de bourreau, enfermant et phagocytant ainsi tout dialogue. Comment éviter ces pièges stériles et sortir des conditionnements qui induisent nos regards ? Par l'écoute de soi et des autres, le choix d'une stratégie d'action qui tienne compte des besoins de chacun, le renoncement aux jugements qui réduisent l'autre à des étiquettes et qui emprisonnent notre perception sont les démarches privilégiées par l'auteur. Il nous propose une procédure en trois étapes. Tout d'abord, établir le plus objectivement possible les faits constitutifs du différent. Approfondir ensuite, les termes du conflit en allant chercher les besoins insatisfaits ou en souffrance à l'origine des difficultés chez soi et chez l'autre. Enfin, après que

dans le conflit, l'on soit passé de l'émotion, de l'étiquetage et du jugement négatif à la prise de conscience de la nécessité de prendre en compte les besoins de chacun, il est temps de formuler le problème. Cette façon de procéder peut permettre d'éviter le registre de la plainte ou celui de la violence, qui ne font qu'exprimer des besoins non reconnus ou insatisfaits.

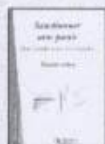


**Cessez d'être gentil, soyez vrai !
Être avec les autres en restant soi-même**

Thomas d'Ansembourg,
éditions de l'Homme, 19 €

Nous sommes souvent plus habiles à dire leurs quatre vérités aux autres qu'à leur exprimer simplement la vérité de ce qui se passe en nous. Nous n'avons d'ailleurs pas appris à tenter de comprendre ce qui se passe en eux. Nous avons davantage appris à être complaisants, à porter un masque, à jouer un rôle. Nous avons pris l'habitude de dissimuler ce qui se passe en nous afin d'acheter la reconnaissance, l'intégration ou un confort apparent plutôt que de nous exprimer tels que nous sommes. Nous avons appris à nous couper de nous-même pour être avec les autres. La violence au quotidien s'enclenche par cette coupure : la non-écoute de soi-même tôt ou tard à la non-écoute de l'autre, le non-respect de soi-même tôt ou tard au non-respect de l'autre. *Cessez d'être gentil, soyez vrai !*

est un seau d'eau lancé pour nous réveiller de notre inconscience. Il y a urgence à être davantage conscients de notre manière de penser et d'agir. En illustrant ses propos d'exemples percutants, l'auteur explique comment notre tendance à ignorer ou à méconnaître nos besoins nous incite à nous faire violence et à reporter sur d'autres cette violence. Pour éviter de glisser dans une spirale d'incompréhension, il s'agit de reconnaître nos besoins et d'en prendre soin nous-même plutôt que de nous plaindre du fait que personne ne s'en occupe. Ce livre est une invitation à désamorcer la mécanique de la violence, là où elle s'enclenche toujours : dans la conscience et le cœur de chacun de nous.



Sanctionner sans punir. Dire les règles pour vivre ensemble
Elisabeth Maheu
Chronique Sociale,

16,30 € (2005)

Adopter des exigences fermes n'exclut pas un dialogue chaleureux, tout comme écouter ne signifie pas céder. Cette double attitude distingue peut-être ce qui relève de l'autoritarisme, de ce qui s'inscrit plus dans l'autorité non-violente. Les comportements que l'on présente à cette occasion signent nos valeurs. Il s'agit donc de poser des actes qui établissent le cadre et la règle, tout en signifiant son respect pour la personne. D'un côté, il y a la punition qui sert surtout à calmer la colère de l'adulte et à le déculpabiliser. Elle vise à blesser,

à châtier et à soumettre celui qui la reçoit. L'humiliation, les vexations, la dévalorisation systématique, la condamnation de la personne ne sont pas loin. De l'autre côté, il y a la sanction, qui cherche avant tout la réparation, la déculpabilisation et la réinsertion : c'est le moyen par lequel l'enfant élabore sa culpabilité et s'en délivre, se réconciliant avec lui et avec les autres. Ce qui permet de distinguer l'une de l'autre, c'est la réponse à deux questions : est-ce que je cherche à me venger ? L'adulte doit mettre de la distance avec l'événement qui provoque son exaspération et essayer, dans la mesure du possible, de surseoir lui aussi à ses propres impulsions. L'objectif est-il la pénibilité ou bien la prise de conscience ? Même si la sanction ne cherche pas obligatoirement à être agréable, sa dimension plaisante à réaliser et gratifiante ne nuit pas forcément à son efficacité.